

La communication : **Un outil pour résoudre et gérer des conflits**

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux personnes participantes :

- De comprendre pourquoi les gens n'ont pas tous les mêmes modes de fonctionnement;
- De comprendre que l'incompréhension des modes de fonctionnement peut être à la source des conflits;
- De réfléchir aux causes des conflits interpersonnels dans les organisations;
- De réfléchir aux barrières et obstacles individuels et organisationnels aux communications dans les organisations;
- D'apprécier l'importance de bonnes relations interpersonnelles dans un milieu de travail;
- De connaître divers éléments de base de la communication interpersonnelle;
- D'apprécier l'importance du non verbal dans la communication interpersonnelle;
- De faire la distinction entre l'intérêt et l'attention dans les communications;
- Mettre en pratique des techniques qui permettent une communication efficace;
- De connaître des techniques pour valider la compréhension d'un message;
- De connaître et d'utiliser les différents types de questions;
- De comprendre les causes des non réponses aux questions.

Le contenu

Le contenu de ce cours peut varier selon les besoins de chaque client, mais peut inclure :

- Les modes de fonctionnement selon le modèle épistémique de Rancourt;
- Les causes des conflits dans les organisations;
- Les barrières et obstacles individuels et organisationnels aux communications efficaces;
- Les caractéristiques de « bonnes » relations interpersonnelles au travail;
- Les éléments de base de la communication interpersonnelle;
- Les techniques de validation de la compréhension des messages;
- Les types de questions et quand les utiliser;
- Les raisons pour lesquelles les gens ne répondent pas toujours aux questions et aux directives.

Modalités de réalisation

Ce cours normalement se donne à des groupes de 8 à 12 personnes, préférablement issues d'une même organisation, pendant deux jours consécutifs. Étant donné les variations des besoins des différents clients, nous pouvons adapter l'horaire, le contenu et les activités d'apprentissage en fonction de ces besoins.